СОДЕРЖАНИЕ

Введение……………………………...………………………………………...…3.

1.Восприятие организации руководителем и сотрудниками………..……..….5.

2.Организационная культура……………...……………………….………...…11.

Заключение………………………………...……………………….……………18.

Список используемой литературы……………………………………………..20.

ВВЕДЕНИЕ

Основная проблема данной темы – особенность восприятия организации руководителем и сотрудниками, обуславливающая характер взаимоотношения между руководителем и подчиненным. Данная проблема многогранна и является стержневой в психологии управления. Целесообразно заметить, что проблема восприятия в настоящее время приобретает особую значимость.

Цель написания работы - выявить специфику мотивационно-ценностных ориентаций сотрудников, различающихся культурно-типологическими представлениями об организационной среде.

Восприятие может быть определено, как процесс получения из окружения и обработка информации. Сам процесс одинаковый для каждого. На входе - получение информации из внешней среды, далее обработка этой информации и приведение ее в определенный «порядок» и, наконец на выходе- систематизированная информация заключающая в себе представления человека об окружающей среде и ложащаяся в основу его действий, т.е. информация, выступающая исходным материалом, для поведения человека. Не смотря на внешнее единообразие, восприятие действительности, каждым человеком отличается. И всегда носит исключительно субъективный характер. Даже, когда воспринимаются абсолютно одинаковые явления, на выходе, каждый человек имеет разную информацию, которая, кстати, может разительно отличаться между собой.

Восприятие и оценка людей друг другом не всегда является объективной. Поэтому поставленная нами цель предполагает собой решение следующих трех задач:

* Теоретический анализ понятия канала восприятия и его виды.
* Рассмотреть эффекты и механизмы межличностного восприятия.
* Изучение роли ведущего канала восприятия в установлении взаимопонимания в деловом партнерстве.

Предмет исследования: ведущий канал восприятия.

Объект исследования: восприятие организации руководителем и сотрудниками.

Методы исследования: изучение и анализ научной литературы, изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики, моделирование, сравнение, анализ, синтез.

Метод анализа данных, который мы использовали в данной курсовой работе, показал, что отечественных исследователей (авторов) интересует тематика отбора и управление персоналом. Также его оценка, и тематика психологии профессий. Большинство работ отечественных психологов и социологов, в период с 2000- 2009 год исследуют именно проблему отношений подчиненных и руководителей.

1ВОСПРИЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЕМ И СОТРУДНИКАМИ

Организация-группа людей, совместная деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели и носит характер устойчивого образования, характеризующегося социальным взаимодействием с разнообразным ролевым репертуаром, формализованными или неформализованными межличностными связями.

 Главным признаком организации считается наличие цели, к достижению которой стремятся ее члены. Цель объединяет и сплачивает их, придает смысл существованию организации, определенность и конкретную направленность ее действиям. Без цели нет и не может быть организации, ибо люди не согласятся просто так терять свободу своей деятельности и подчиняться общим требованиям, которые они могут внутренне и не принимать [21].

В современных экономических условиях внутренний потенциал организации определяется качеством и конкурентоспособностью ее персонала. Соответственно, для достижения ключевых целей и задач предприятия нужно сформировать стабильный, лояльно настроенный кадровый состав, в котором сотрудники убеждены в том, что трудовая деятельность на данном рабочем месте означает для них эффективное решение насущных жизненных проблем. Здесь важно найти баланс между мотивацией работника и потребностями организации. Подбор кадров и следующая за ним стадия первичной адаптации персонала являются решающими и базовыми этапами начала взаимодействия между вновь принятым сотрудником и организационной средой, от результатов которого во многом зависит стабильность и лояльность к организации её кадрового состава [6].

Таким образом, в организации соприкасаются, переплетаются, проникают друг в друга интересы конкретных людей и задачи организации.

Цели, которые ставят перед собой определенные люди в организации, могут существенным образом отличаться от общей цели организации в силу индивидуальности человека, его восприятия, поведения. Поэтому важно отметить основную дилемму организации – проблему примирения потенциально существующего несоответствия между индивидуальными потребностями и интересами и потребностями и интересами организации. Следовательно, одной из основных целей эффективного управления человеческими ресурсами является гармонизация общего и индивидуального в организации, управление непрерывным взаимодействием множества разных, в том числе противодействующих, сил с объединяющим центром, который постоянно пытается управлять ими, согласовать их между собой [15].

Согласно теории Э. X, Шейна, люди вырабатывают и затем всю жизнь поддерживают один доминирующий фактор, который все более и более четко проявляется по мере роста профессионального опыта. Э. X. Шейн, проанализировав исследования, проведенные среди выпускников — магистров управления организациями, приводит довольно убедительные примеры различных факторов, влияющих на различные отношения с организацией. Для тех выпускников, у кого управленческая компетентность была основным и доминирующим фактором, возрастала вероятность продвижения по иерархии служебной лестницы в крупных организациях, тогда как те, кто был более склонен к автономной и независимой работе, пытались полностью освободиться от ситуаций, связанных с карьерой.

Вопрос, затрагивающий карьеру женщин в организации, вынуждает нас рассмотреть еще и восприятие карьеры самими сотрудниками компании. По традиции, исследования, посвященные этой проблеме, видели карьерный рост в качестве результата (или «зависимой переменной»), а совокупность персональных характеристик, интересов работника, его устремлений и установок — в качестве некоторого предопределяющего фактора (или независимой переменной). Но в настоящее время появились веские основания для пересмотра сложившегося отношения. Очень важно понять, каким образом прошлый и настоящий опыт человека влияет на его карьерные установки и намерения. К тому же это важно не только с точки зрения сотрудника: так, например, его удовлетворенность своей карьерой имеет самостоятельную ценность. Помимо того, организациям полезно понять, какие новые возможности они должны стараться предоставить своим сотрудникам для их карьерного продвижения [22].

Сравнительный анализ восприятия организационной культуры устойчиво работающими сотрудниками до начала работы и по истечении 4–6 месяцев (t-критерий Стьюдента для зависимых выборок) показал, что значимых различий у стабильного кадрового состава двух предприятий нет. Следовательно, знания об организационной культуре, которые были получены в период принятия решения о поступлении на работу (предварительная социализация), связаны с результатами первичной адаптации [6].

Сравнительный анализ восприятия организационной культуры устойчиво работающими сотрудниками до начала работы и по истечении 4–6 месяцев позволил выделить следующие особенности, которые связаны с вхождением в социально-психологическое организационное пространство и, соответственно, с результатами первичной адаптации персонала: Знания об организационной культуре, которые были получены в период принятия решения о поступлении на работу (предварительная социализация), на предприятиях различной собственности связаны с позитивными результатами первичной адаптации. Анализ оценок показателей организационной культуры до приема на работу и по истечению периода первичной адаптации персонала (4–6 месяцев работы в организации) не выявил значимых различий у сотрудников двух предприятий. Несогласованность представлений между ожидаемой и реальной картиной функционирования предприятия связана с результатами первичной адаптации и текучестью персонала. Анализ стандартных отклонений показателей организационной культуры до приема на работу и по истечению периода первичной адаптации персонала (4–6 месяцев работы в организации) выявил более высокий уровень различий и скачкообразные колебания между ее составляющими в коммерческой организации, где в период исследования отмечена значительно большая текучесть кадров по сравнению с государственным предприятием. Усвоение таких элементов организационной культуры как «Сплоченность» и «Традиции и ритуалы» можно отнести к процессу вхождения в организационное пространство и считать социально-психологическими показателями адаптированности сотрудника, проходящего первичный этап организационной социализации. В ходе первичной адаптации персонала только эти показатели организационной культуры подвергаются коррекции и, соответственно, отражают наиболее значимые для сотрудников сферы социально-психологического взаимодействия, по которым можно судить об успешности первичной адаптации и считать их научно обоснованными индикаторами этого процесса. Таким образом, основное влияние на процесс первичной адаптации персонала можно оказывать, предпринимая меры по повышению сплоченности трудовых коллективов, осваивая при этом основополагающие традиции и ритуалы организации. Эти, сформированные на предприятии и осуществляющие главную функцию в первичной адаптации персонала составляющие, становятся главными объектами внимания практических психологов, работающих в организациях [6].

Различные люди, работая вместе, не обязательно одинаково воспринимают культуру организации. г. Хофстеде, М. Х. Бонд и К. л. Люк пересмотрели данные исследования организационной культуры, проведённого г. Хофстеде и его коллегами. На этот раз они сфокусировались на расхождениях ответов в рамках анализируемой организации. Они выполняли это, вычитая из ответов на вопрос каждого человека средний показатель ответов в целом для организационной единицы. Таким образом, они только определили колебания в пределах одной организационной единицы, исключив колебания между единицами, которые были основой выявленных аспектов организационной культуры. После исключения колебаний между организациями данные, полученные от сотрудников двадцати единиц, были объединены в одну матрицу колебаний внутри единицы.

Анализ этой матрицы показал, что люди в пределах организации проявляют большие различия в ценностях, но меньшие - в восприятии организационной практики. Такая ситуация противоположна той, что была обнаружена на межорганизационном уровне. Это очевидно, так как различие в ценностях является результатом различий в индивидуальных особенностях, в то время как восприятие организационной повседневной практики всё ещё основано на само практике.

Дальнейший (факторный) анализ индивидуальных ответов показал, что они изменяются относительно шести аспектов:

Интеграция (в организацию).

Активная вовлечённость.

Аккуратность, порядок.

Потребность в успехе.

Мужественность.

Авторитаризм.

Первые пять факторов тесно соотносятся с пятью основными аспектами индивидуальных особенностей (большая пятерка»), признанными современной теорией личности: нейротизм (нестабильность) - с негативным оттенком; экстраверсия, добросовестность (сознательность, честность), открытость и способность соглашаться (угодливость) - также с негативным оттенком. Различия в восприятии организационной культуры являются проявлением индивидуальной сущности человека. Угодливый человек воспринимает организацию как угодливую систему, добросовестный - как добросовестную систему и т. д. [20].

2 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА

Приведем несколько понятий, организационной культуры:

- организационная культура – это совокупность убеждений, отношений, норм поведения и ценностей, общих для всех сотрудников данной организации. Они не всегда могут быть четко выражены, но при отсутствии прямых инструкций определяют способ действий и взаимодействий людей и в значительной мере влияют на ход выполнения работы (Майкл Армстронг);

- организационная культура - совокупность основных убеждений, сформированных самостоятельно, усвоенных или разработанных определенной группой по мере того, как она учится разрешать проблемы адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, которые оказались достаточно эффективными, чтобы считаться ценными, а потому передаваться новым членам в качестве правильного образа восприятия, мышления и отношения к конкретным проблемам (Эдгар Шейн);

- организационная культура - это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий. Эти ценностные ориентации передаются индивидам через «символические» средства духовного и материального внутриорганизационного окружения (О.С. Виханский и А.И. Наумов);

- организационная культура - социально-экономическое пространство, являющееся частью социального пространства общества, расположенной внутри компании, в рамках которого взаимодействие работников осуществляется на основе общих идей, представлений и ценностей, определяющих особенности их трудовой жизнедеятельности и обусловливающих своеобразие философии, идеологии и практики управления данной компанией.

Важность организационной культуры для успешного функционирования фирмы является общепризнанной во всем цивилизованном мире. Все без исключения преуспевающие компании создали и поддерживают у себя ярко выраженные организационные культуры, наиболее соответствующие целям и ценностям компании и четко отличающие одну фирму от другой. Сильная культура помогает процессу формирования крупных компаний.

Одну из наиболее развитых в настоящее время типологией организационной культуры предложил Ч. Хенди. Она базируется на распределении власти и связанных с ней ценностных ориентациях личности, которые обусловливают специфический характер отношений индивида и организации, структуру организации и характер ее деятельности на различных этапах эволюции.

По этому критерию Ч. Хенди выделяет четыре организационные культуры, которые в западной литературе метафорически выражаются в виде четырех богов древнегреческой мифологии.

1. Культура Зевса, или культура власти.
2. Культура Аполлона, или культура роли.
3. Культура Афины, или культура задачи.
4. Культура Диониса, или культура личности.

* Культура власти, или культура Зевса.

Это, прежде всего культура организации с приоритетом личной власти. В качестве источника власти заметное место принадлежит ресурсам, находящимся в распоряжении того или иного руководителя.

Данная культура зависит от центрального источника власти: власть исходит лучами из центра и влияние распространяется в виде концентрических волн. Степень влияния определяется приближенностью к центру или ключевой фигуре организации.

Взаимоотношения с находящимся в центре лидером организации значат в этой культуре больше, чем формальная должность или занимаемый пост.

Сильной стороной организации с культурой власти является быстрота принятия решений. В ситуациях, где скорость представляется жизненно важной, подобный стиль управления приносит немалые выгоды.

Эта культура достигает своего быстродействия посредством весьма необычной формы коммуникаций - эмпатии.

Управление культурой власти не является дорогостоящим, поскольку доверие дешевле процедур контроля и эмпатии не стоит денег. Этот тип культуры эффективен в ситуациях, когда скорость важнее корректности деталей или когда промедление дороже ошибки, которая может быть исправлена впоследствии. В ней ценят личностей, предоставляют им свободу действий и вознаграждают их усилия. Чтобы быть эффективными в рамках культуры власти, люди должны ориентироваться на власть, интересоваться политикой.

* Культура роли, или культура Аполлона.

Культура роли исходит из предположения, что человек существо рациональное и все вокруг может быть проанализировано логическим путем.

Такой тип организации, вероятно, будет успешно действовать в стабильном окружении, со стабильным, предсказуемым и контролируемым рынком, в случаях, когда выпускаемый продукт имеет длительный жизненный цикл.

И наоборот, культура роли плохо адаптируется к изменениям, недостаточно осознает необходимость изменений и медленно на них реагирует.

*•*Культура задачи, или культура Афины.

Организация представляет собой сеть взаимосвязанных подразделений-команд, каждое из которых в значительной степени автономно, но несет определенную ответственность в рамках общей стратегии организации.

Эта культура в качестве оснований для власти или влияния признает только опыт; возраст не имеет никакого значения, так же как стаж работы в организации и близость к руководству. Для того чтобы внести вклад в работу своей команды, человеку необходим талант, творческое мышление, свежесть взгляда и интуиция. В этой культуре процветают молодые таланты, и творчество является наградой.

Организация с такой культурой стремиться достичь наибольшей эффективности, соединяя необходимые ресурсы и подходящих сотрудников на нужном уровне организации и давая им возможность хорошо выполнять работу.

Культура задачи имеет высокую степень адаптивности. Группы, проектные команды или специальные бригады создаются под определенные цели и могут быть реализованы, распущены или сохранены. Организация может быстро реагировать на изменения, так как каждая группа в идеале содержит все необходимые элементы, позволяющие принимать решения.

* Культура личности, или культура Диониса. Бог Дионис в древнегреческой мифологии связывается с импульсивным эмоциональным началом. Основу организации составляют творческие личности. В культуре личности организация существует для того, чтобы помогать индивидуумам в достижении их личных целей.

Это культура «коммуны», существующей для решения проблем ее членов.

Данная культура хороша в тех ситуациях, когда талант и навыки отдельных личностей имеют решающее значение для организации. Ее обычно предпочитают профессионалы, она позволяет им сохранять свою независимость, личную свободу, подлинность и стать частью организации.

Организация, где царит подобная культура, прекрасное место для профессионалов, но не для тех, кто должен их организовывать, управлять и руководить ими. Менеджер фактически не в состоянии применить против них какие-либо санкции: увольнения, поощрения или взыскания находятся вне его компетенции.

Данные типы культур можно проследить в процессе эволюции одной и той же организации. Каждая организация в своем развитии проходит четыре основных стадии: зарождение, рост, развитие и спад.

На стадии зарождения преобладает культура власти. На этой стадии все сотрудники объединены в организацию «личности» ее основателя и находятся в достаточно жестких обусловленных отношениях.

Стадию роста больше характеризует ролевая культура. На этой стадии происходит расширение организации, появляются новые люди, не участвовавшие в непосредственном личном контакте с руководителем, в расширяющихся объемах осуществляется рутинизация деятельности.

Стадии развития в большей мере соответствует культура задачи или культура личности. На этой стадии резко усложняются задачи, стоящие перед организацией. В этих условиях поощряется создание различных групп проектов, призванных вывести предприятие на передовые рубежи в борьбе с конкурентами. Эти группы высококвалифицированного персонала определяет стратегию и политику предприятий. Основная же масса на этой стадии действует в режиме «ролевой культуры»[19].

Существует деление организационных культур на субъективные и объективные.

**Субъективная организационная культура** исходит из разделяемых работниками образцов предположений, веры и ожиданий, а также из группового восприятия организационного окружения с его ценностями, нормами и ролями, существующими вне личности. Сюда включают ряд элементов символики, особенно ее «духовной» части: герои организации, мифы, истории об организации и ее лидерах, организационные табу, обряды и ритуалы, восприятие языка общения и лозунгов.

Субъективная организационная культура служит основой формирования **управленческой культуры**, т.е. стилей руководства и решения руководителями проблем, их поведения в целом. Это создает различие между сходными на первый взгляд организационными культурами. Например, две компании могут заявлять о качественном обслуживании своих клиентов. Но конечный результат будет во многом зависеть от того, как осуществляется руководство этим процессом.

**Объективную организационную культуру** обычно связывают с физическим окружением, создаваемым в организации: само здание, его дизайн, место расположения, оборудование и мебель, цвета, объем пространства, удобства, кафетерий, комнаты приема, стоянок для автомобилей и сами автомобили. Все это в той или иной степени отражает ценности, которых придерживается данная организация.

Хотя оба аспекта организационной культуры важны, однако субъективный аспект создает больше возможностей для нахождения как общего, так и различий между людьми и между организациями.

Члены организации, разделяя веру и ожидания, создают свое физическое окружение, вырабатывают язык общения, совершают адекватно воспринимаемые другими действия и проявляют понимаемые всеми чувства и эмоции. Все это, будучи воспринятым работниками, помогает им понять и интерпретировать культуру организации, т.е. придать свое значение событиям и действиям и сделать осмысленным свое рабочее окружение. Поведение людей и групп внутри организации сильно связано с нормами, вытекающими из этих разделяемых верований, ожиданий и действий.

Содержание организационной культуры влияет на направленность поведения и определяется не простой суммой предположений, а тем, как они связаны между собой и как они формируют определенные образцы поведения. Отличительной чертой той или иной культуры является относительный порядок, в котором располагаются формирующие ее базовые предположения, что указывает на то, какая политика и какие принципы должны превалировать в случае возникновения конфликта между разными наборами предположений. Так, две компании в равной мере могут заявлять как об одной из своих ценностей о развитии кооперации и внутренней конкуренции в работе. Однако в одной компании кооперация будет иметь больше отношения к процессу принятия решения, а внутренняя конкуренция — к планированию карьеры. В другой компании акценты могут быть расставлены в обратном порядке. Культуры этих двух организаций будут достаточно различны по содержанию, несмотря на то, что набор предположений в сущности один и тот же.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Организация — сложный организм. В нем переплетаются и уживаются интересы личности и групп, стимулы и ограничения, жесткая технология и инновации, безусловная дисциплина и свободное творчество, нормативные требования и неформальные инициативы. У организаций есть свой облик, культура, традиции и репутация. Они уверенно развиваются, когда имеют обоснованную стратегию и эффективно используют ресурсы. Они перестраиваются, когда перестают отвечать избранным целям. Они погибают, когда оказываются неспособными выполнять свои задачи. Не понимая сущности организаций и закономерностей их развития, нельзя ни управлять ими, ни эффективно использовать их потенциал, ни осваивать современные технологии их деятельности. Зачем организации нужны, как создаются и развиваются, на каких принципах строятся, почему и как изменяются, какие возможности открывают, почему их участники действуют так, а не иначе, — ответы на эти вопросы призвана дать теория организации, опирающаяся на обобщение новейшего мирового опыта.

Организация — это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или нескольких общих целей.

**Организационная культура** — это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, которые задают людям ориентиры их поведения и действий. Эти ценностные ориентации передаются индивидам через символические средства духовного и материального внутриорганизационного окружения.

Теоретическая значимость курсовой работы состоит в том, что ее результаты уточняют научные представления об особенностях формирования символического образа организации в сознании руководителя и подчиненных. Специфика восприятия организационного образа детерминируется ценностными ориентациями как самого руководителя, так и сотрудников данной организации, что обуславливает появление условных групп работников внутри организации с разным типом восприятия организационной культуры. Это знание позволяет проанализировать уровень консолидированности организационной культуры внутри организаций. Результаты курсовой работы позволяют упорядочить научные представления об организационной культуре и о восприятии руководителем и сотрудниками самой организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г. М. Психология социального познания: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений – М., 2000.
2. Андриенко Е. В. Социальная психология Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений /Под. ред. В.А. Сластенина., - 3-е изд., стер-М, Издательский центр «Академия», 2004.
3. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб., 2002.
4. Бодалев А.А., Личность и общение.— М.: Международная педагогическая академия, 1995.
5. Бодди Д., Пэйтон Р. Основы менеджмента / Пер. с англ. Под ред. Ю. Н. Каптурецкого. – СПб., 1999.
6. Волкова Н.В. и Чикер В.А. Особенности карьерной мотивации в контексте теории поколений: результаты эмпирического исследования.
7. Гибсон Дж. Л., Иванцевич Д. М., Доннелли Д. Х.-мл. Организации: поведение, структура, процессы. 8-е изд. – М., 2000.
8. Карпов А. В. Психология менеджмента: Учебное пособие. – М., 1999.
9. Курячий В.В. Влияние установок личности на восприятие другим человека., Вопросы психологии 1983г.
10. Кун Д. Основы психологии. Все тайны поведения человека. – СПб., 2002.
11. Латфуллин Г.В., Громова О.Н., Организационное поведение: Учебник для вузов ЗАО Издательский дом «Питер»; Санкт-Петербург; 2004
12. Лютенс Ф. Организационное поведение / Пер. с англ. 7-е изд. – М., 1999.
13. Маклаков А. Г. М15 Общая психология. — СПб.: Питер, 2001.
14. Нордстрем К.А., Роддерстрале. Бизнес в стиле фанк. Капитал пляшет под дудку таланта. – СПб., 2000.
15. Реньш М.А. Организационная психология: учеб. пособие Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009.
16. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. – СПб., 1999.
17. Тимофеев М.И. Деловое общение: учеб. Пособие/М.И. Тимофеев. – М.: РИОР, 2005. – 125с. – (Только лучшие книги).
18. Хэнди Ч. Будущее крупных корпораций и мелкого бизнеса. - М., «Альпина Бизнес Букс», 2008.
19. Hofstede, Geert (2011). Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context.
20. <http://studopedia.ru/10_156094_prioritetnie-kanali-vospriyatiya-i-tip-modalnosti-partnera.html>